

## Sección IV:

### ¿Que Tal Si Tengo Problemas Con Mi Cuidado De Salud Mental?

NBH le importa la manera en que se le proveen los servicios a usted. Nosotros queremos que usted nos informe sobre cualquier problema que usted tenga. NBH esta comprometido a respetar sus derechos como consumidor incluyendo el derecho de quejarse.

#### **¿QUE PUEDO HACER CUANDO TENGA UN PROBLEMA CON LOS SERVICIOS DE NBH?**

Existen algunas cosas que usted puede hacer:

- Si se siente bien, hable con su coordinador. La mayoría del tiempo ellos conocen su problema. Es posible que ellos puedan resolverlo pronto.
- Usted puede llamar o escribir a un representante del consumidor o a un consejero familiar en su centro local, o a NBH.
- Usted puede pedir una segunda opinión si el problema es sobre su diagnostico, medicamento o tratamiento.
- Si no se siente bien al presentar una queja con alguien en NBH o en el centro, usted puede llamar:

Consejero para cuidado administrado por Medicad  
303-830-3560  
1-877-435-7123  
TTY: 1-888-876-8864

#### **¿QUE ES UNA QUEJA/PREOCUPACION?**

Una queja es cuando usted le pide a NBH resolver un problema sobre sus servicios. Estos problemas incluyen:

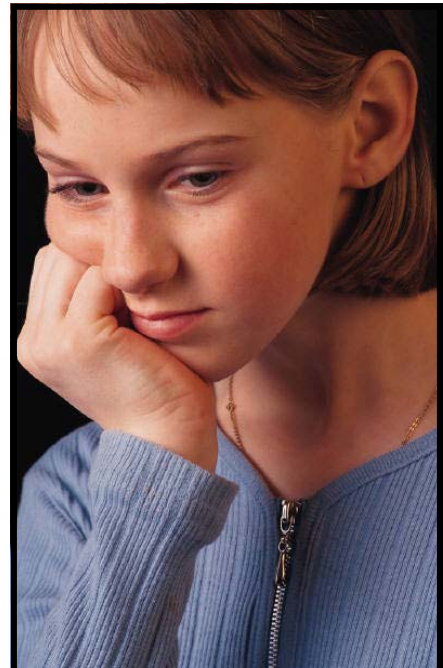
- Preocupaciones sobre la calidad de su cuidado.
- No estar contento con el establecimiento.
- Ser tratado de mal manera de parte de uno de los empleados.
- Invasión de sus derechos.

#### **¿COMO LE DIGO SOBRE MI QUEJA/PREOCUPACION?**

Usted puede contactar a NBH. Usted nombrar a otra persona para que lo haga. Si la persona(s) que esta presentando la queja no son sus padre(s) legales o tutor, usted tendrá que firmar un formulario indicando que esta es la persona que usted nombro.

##### **PASO 1: CONTACTE A NBH**

Usted tiene que presentar su queja en 20 días desde que paso el problema. Usted puede llamar a la



oficina del consumidor y asuntos de familia, un representante del consumidor o a un consejero de familia. Asegurase de incluir toda la información necesaria:

- Su nombre, dirección y número telefónico.
- Su número de identificación de Medicaid
- Que paso.
- Como piensa usted que se puede resolver el problema.

### **PASO 2: CONFIRME LOS DETALLES Y PERMITANOS INVESTIGAR.**

NBH hablara con usted para asegurarnos que entendemos su queja. Nosotros escribiremos lo que usted nos diga. NBH también enviara una carta para indicarle a usted que nosotros recibimos su queja en 2 días de trabajo regular desde que usted nos llamo o cuando recibimos su carta. Si esta carta no es correcta, contacte a la persona que firmo la carta y explíquele cual es el problema.

Usted necesita permitirnos investigar y resolver el problema.

### **PASÓ 3: INVESTIGACION**

La persona con la que usted hable investigara el problema. Esto puede ser hecho en diferentes maneras.

- Hablando con las personas implicadas.
- Revisando los expedientes.
- Haciendo una revisión medica de su expediente para asuntos médicos. Un Profesional calificado el cual no esta implicado con usted o con el problema hace esto.
- Hablar sobre las opciones con el supervisor(a).
- Fijar reuniones con usted y su coordinador para hablar sobre el problema y maneras de resolverlo.

### **PASÓ 4: RESOLVER EL PROBLEMA.**

Lo más pronto posible, pero no mas tarde de 15 días de trabajo regular después de haber recibido su queja, nosotros le enviaremos una carta con la decisión de la solución. Esta carta incluirá:

- Como se resolvió el problema.
- Con quien hablamos.
- El resultado de la investigación.
- El factor que nadie puede tomar represarías en su contra por haberse quejado.
- Como puede obtener una revisión de la decisión si no esta de acuerdo con la decisión de NBH. La revisión se hará por parte de:

Department of Health Care Policy and Financing  
1570 Grand Street  
Denver, CO 80203-1818  
1-800-221-3943. EXT 2245

La decision departe del Department of Health Care Policy and Financing es final.

Se le pedirá que nos llame si usted esta de acuerdo o en desacuerdo con la solución del problema o si esta experimentando represarías.

El plazo para responderle a usted puede ser extendido por 14 días más si usted necesita más tiempo para proveer información adicional. Si nosotros pensamos que mas información es necesaria, NBH también puede tomarse 14 días más. Nosotros le enviaremos una carta para hacerle saber de la tardanza.

### **¿QUE ES UNA APELACION?**

Una apelación es una petición por escrito para revisar una acción tomada por NBH. Esta apelación es sobre una decisión tomada por NBH y con la cual usted no esta de acuerdo. Usted también puede apelar cuando NBH no hace algo. Esta es una lista de cosas que se pueden apelar:

- NBH reduce o termina servicios que previamente habían sido aprobados.
- NBH niega la petición para cubrir un servicio.
- NBH fracasa en proveerle servicios a usted en una hora en una región urbana y 2 horas en una región rural para una emergencia; en 24 horas de una cita urgente; en 7 días para una cita de rutina.
- NBH no le envía una carta de la acción a tiempo, contestación de su queja en 15 días de trabajo o su apelación en 10 días de trabajo.
- NBH niega una petición para obtener servicios fuera red en áreas rurales con un solo coordinador medico.
- NBH se niega a pagar (todo o parte) de los servicios.

#### **¿Quien puede presentar una apelación por usted?**

Su consejero o miembro de familia puede presentar una apelación por usted. Usted tiene que darle autorización a su consejero. Si el cliente ha fallecido, el representante legal del estado puede presentar la apelación.

### **¿QUE ES UNA ACCION?**

Una acción es una decisión tomada por NBH sobre su tratamiento. NBH aprueba los servicios basados en sus necesidades médicas.

Cuando un servicio no reúne sus necesidades medicas, NBH puede decidir terminar, negar o cambiar los servicios. NBH le enviara a usted una carta para notificarle a usted de dicha acción. Le informara el porque de la decisión.

### **¿COMO SE IDENTIFICA UNA NOTIFICACION DE ACCION?**

La notificación de acción es una carta, la cual se le envía por correo. Correo certificado es una carta especial, la cual requiere su firma o la de su representante. La carta tendrá la siguiente información:

#### **¿Que es una necesidad medica?**

NBH revisa su diagnostico, para ver que también usted se desempeña y que cantidad de servicio le puede ayudar basándose en sus necesidades. Cuando un servicio puede ayudarle a mejorar su condición, el servicio es una necesidad médica. Las necesidades de servicios se basan en prácticas profesionales.

- La decisión tomada por NBH.
- La fecha que la carta fue enviada.
- El día de efectividad de la decisión.
- La razón de la decisión.
- Su derecho a apelar.
- La fecha en que la apelación tiene que ser presentada.
- Su derecho a un proceso rápido de apelación.
- Como puede usted solicitar un proceso rápido de apelación.
- Su derecho a solicitar una audiencia estatal y justa.
- El procedimiento para una audiencia estatal y justa.
- Su derecho para que continúen sus servicios hasta que se decida su apelación.
- Como solicitar una extensión.
- Un comprobante que NBH pague por el costo de los servicios, si la audiencia justa estatal rechaza la decisión de NBH, y usted pide este comprobante por escrito.

La notificación de la acción tiene que ser enviada por correo por lo menos en 10 días antes de que la acción entre en efecto. Existen excepciones las cuales son:

- NBH puede acortar el límite en 5 días de calendario si NBH tiene factores de probable fraude de parte del consumidor. Estos factores pueden ser verificados por medio de otros recursos.
- NBH puede enviarle la carta con la fecha de la decisión si:
  - Si NBH tiene información fundamental sobre la muerte del cliente.
  - Su firma en un documento por escrito de que usted no quiere más los servicios.
  - Su firma en un documento por escrito en el que proporciona información que requiere la reducción o detención de sus servicios. Usted entiende que esto será el resultado de su información.
  - Usted ha sido admitido en una institución en la cual usted no es elegible para más servicios.
  - Su dirección es desconocida y su correo ha sido devuelto sin la dirección nueva.
  - Si usted está recibiendo servicios en otra región o estado.
  - Si su médico cambia la cantidad de cuidado médico.
  - Esta carta de acción es el resultado de antes de admitir las pruebas requeridas por la ley del seguro social.

La carta tiene que ser entregada lo más pronto posible antes de que usted sea transferido o dado de alta de una institución cuando:

- Cuando la seguridad de el individuo está en riesgo.
- Cuando la salud del individuo está en riesgo.
- Su salud mejora y le permite a usted ir a un lugar diferente o se le da de alta.
- Cuando la transferencia es necesaria o se le da de alta como requerimiento de sus necesidades medicas.
- Usted no se ha quedado en las instalaciones por 30 días.

Notificación de negativa de pago será enviada en el momento de cualquier acción que afecte su petición.

Notificación de autorización en las cuales no se ha podido llegar a una decisión en 10 días, serán hechas en la fecha que se termina el plazo.

Las notificaciones para autorizar servicios rápidos serán enviadas en 3 días.

Si NBH cambia los plazos, se le dará una notificación escrita.

- La razón por la decisión de mover el plazo.
- Su derecho a apelar, si usted no esta de acuerdo.

NBH tomara su decisión lo mas rápido que su salud lo requiera y no mas tarde que se venza el plazo.

## **¿COMO PRESENTO UNA APELACION DE UNA ACCION?**

Después que usted reciba una carta de acción y usted no esta de acuerdo con la decisión, siga estos pasos.

### **Paso 1: Contacte a NBH.**

Usted debe presentar su apelación en 20 días partiendo desde el día que se reciba la carta de acción. Usted puede llamar o escribir a la oficina del consumidor o asuntos de familia, representantes del consumidor, o consejeros de familias. Comuníquese a esta persona que usted desea presentar una apelación a la acción. Las apelaciones serán recibidas por el director de la oficina del consumidor y asuntos de familia de NBH.

Si se presenta una situación en la cual usted siente que la tardanza puede poner en riesgo su vida, salud o futuro, usted puede solicitar una apelación rápida.

### **Pasó 2: Confirmar detalles de la apelación y dar información.**

La persona a la que usted contacto revisara los detalles con usted para darse cuenta porque usted esta en desacuerdo. Usted puede usar expedientes escritos u otra información como parte de la apelación. Usted también puede escoger un horario para revisar el expediente. En 2 días a partir de su petición, NBH le enviara una carta para hacerle saber a usted que recibió su apelación.

### **Pasó 3: Revisar**

El director de la oficina del consumidor y asuntos de familia contactara al director clínico de NBH para pedir que se revise esta acción.

El director clínico de NBH asignara a un investigador imparcial para revisar su apelación. El investigador tiene que tener los requisitos clínicos y conocimiento para determinar si la acción esta en lo correcto.

El investigador revisara el expediente en su archivo y cualquier información que haya presentado antes.

### **Pasó 4: Decisión**

Lo más pronto posible, pero no mas tarde de 10 días de trabajo, el investigador tomara una decisión y les comunicara al director del consumidor y asuntos de

familia. En 10 días de trabajo, el director enviara una carta a usted con la siguiente información.

- La decisión y la razón por dicha decisión.
- La fecha en que se completo la revisión.
- La firma y credenciales del investigador.
- Su derecho para pedir una audiencia justa y estatal.
- El proceso para una audiencia justa y estatal.
- Su derecho para que sus servicios continúen hasta que la audiencia estatal este completa.
- Como solicitar para la continuación de sus servicios.
- Una declaración indicando que es posible que usted tenga que cubrir los costos de sus servicios si la audiencia estatal es a favor de NBH.
- Una declaración indicando que NBH pagara por el costo de los servicios si usted lo solicita y si usted lo ha pedido por escrito, y si la audiencia estatal rechaza la decisión de NBH.

### **¿QUE ES UN PROCESO DE APELACION RAPIDA?**

Si usted siente que la demora de la apelación puede poner en riesgo su vida, salud, o futuro, usted puede pedir una apelación rápida. Esta es una revisión rápida de la apelación para darle a usted una decisión.

El proceso será una revisión por medio de un Professional clínico el cual no es parte de la acción original. Esta persona tiene que tener el conocimiento para determinar si acción fue la correcta.

Preferiblemente antes, pero en ningún caso mas de 3 días después de obtener su apelación, el investigador de NBH tomara una decisión. Nosotros le llamaremos lo mas pronto después de tomar una decisión. La carta con la decisión será enviada en 2 días desde la decisión. Esta carta tendrá la misma información de la decisión de apelación suscrita en los cuatro pasos mencionados anteriormente.

Si NBH niega la petición para un proceso rápido de apelación, su apelación seguirá el plazo del proceso de apelaciones suscrito en el paso 4 anteriormente. NBH le llamara a usted inmediatamente si su petición es negada. La carta de negación se la enviara en 2 días de vigentes. Usted puede presentar una queja sobre la negativa de sus procesos de apelación rápida.

NBH se asegurara que no se tomen represaría contra usted, su coordinador que presento la apelación, o alguien que apoyo su apelación.



## ¿QUE TAL SI NECESITO MAS TIEMPO PARA EL PROCESO DE APELACION?

El tiempo para el proceso de apelación puede ser extendido 14 días más si usted lo pide.

NBH también puede pedir más tiempo si esto es en su mejor interés para obtener más información.

NBH le enviara a usted una carta si existe una demora y le explicará el porque.

## ¿CUAL ES EL PROCESO PARA UNA AUDIENCIA ESTATAL Y JUSTO?

Si usted no esta de acuerdo con la decisión que NBH tomo en su apelación, usted puede contactar al director de NBH del consumidor y asuntos de familia y preguntarle por el proceso para una Audiencia Estatal y Justa. Esta persona le hará saber el proceso y le prestara ayuda con una petición escrita para la revisión.

Usted no tiene que esperar por el proceso de apelación de NBH antes que usted pueda pedir una Audiencia Estatal y Justa. Usted tiene que pedir una audiencia Estatal y Justa en 20 días desde el día que recibió la notificación de la acción.

Usted tiene que pedir por la revisión por escrito a:

Office of Administrative Courts  
633 17<sup>th</sup> Street, Suite 1300  
Denver, CO 80202  
303-866-2000

Usted tiene el derecho a solicitar y recibir servicios durante la audiencia esta en proceso. Llame a Karen Thompson en NBH para solicitar los servicios. Es posible que usted tenga que pagar por estos servicios si la audiencia administrativa esta de acuerdo con la acción de NBH. NBH pagara el costo de estos servicios si la decisión de la audiencia es en su favor.

Si la decisión de la audiencia es en su favor, y usted no ha solicitado los servicios, entonces NBH aprobara los servicios de inmediato.

